

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an dan Terjemahannya.*

Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Al-Mundziri.2003. *Ringkasan Sahih Muslim*. Bandung: Jabal.

Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.

Assauri, Sofjan. 2011.*Manajemen Pemasaran Dasar Konsep & Strategi*.Jakarta: Rajawali Pers.

Bosrowi, dan suwand.2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PTRineka Cipta.

Dendawijaya, Lukman. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Departemen Pendidikan Nasional.*Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Echlos, Jhon M. 2000. *Kamus Inggris Indonesia*.Jakarta, Gramedia Putaka Utama.

Eni, Romadhoni. 2019. Analisis Pengaruh Marketing Mix Rahn Terhadap Pertimbangan Nasabah Dalam Pemanfaatan Pegadaian Syariah; Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Square.

Fahmi, Irham. 2016. *Teori Dan Teknik Pengambilan Keputusan:Kualitatif dan Kuantitati*.Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

----- . 2011. *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Bandung: Alfabeta CV.

Ghazaly, H. Abdul Rahman, H. Ghuftron Ihsan dan Sapiudin Shidiq. 2010. *Figh Muamalah*. Jakarta: Kencana.

Horbi.2000. *Oxfors Adwenced Learner's Dictionary*.New York: Oxford University Press).

Kartajaya, Hermawan, dan philip Kotler. 2002. *Rethinking Marketing: Sustainable Marketing Enterprice In Asia*. Jakarta : Premhallindo.

- Kasmir.2001. *Manajemen Perbankan*. Edisi 1. Cet. 2; Jakarta: PT Raja Grafindo persada.
- . 2003. *Manajemen Perbankan*. Cet. 1; Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- . 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- . 2008. *Pemasaran Bank*. Ed. Rev. Cet. 3; Jakarta Kencana.
- Khadija Siti.2010. Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Menarik Minat Nasabah; Penelitian Pada Unit Pegadaian Syariah Cabang Pondok Aren.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler-----, dan Kevin Lane Keller. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Ed. 13 Jilid 1; Jakarta: Erlangga.
- Kotler----- .2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 3, jilid 2; Jakarta: Erlangga.
- Kreitner, Robert. 1983. *Management, Second Edition*. USA: Houghton Mifflin Company.
- Lubis, Suhrawardi K. 2000. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika. <https://www.perpustakaan.setneg.go.id/index.pph?p=showdetail&id=6879.html> 1 (diakses; 21 januari 2018).
- Mardani.2015. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*.Edisi pertama, Cet. 1; Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Ed. Revisi 1; Yogyakarta, UPP AMP YKPN.
- Nafis, HM Cholil. 2012. *Mengenal Pegadaian Syariah*. Jakarta: Kuwais, h.
- Rizka, Okta. 2017. skripsi Sarjana. *Pengaruh Persepsi Nasabah Dan Margin Terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Griya Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Bandar Lampung*.Lampung; jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri raden Intan.
- Sabardi, Agus, 2001. *Manajemen Pengantar*. Yogyakarta: YKPN.
- Sangadji, Sopiaah Etta Mamang. 2016. *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Setiadi, Nugroho J.2006. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Soemitra, Andri. 2010. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Subagyo, Joko. 2006. *Metode Penelitian Dalam Teori Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Sudarsono, Heri, 2003. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* . Yogyakarta: Ekonisia. <https://Chenciali123.com/Bank-and-lembaga-keuangan-syariah->

[deskripsi-dan-ilustrasi-or-cHeri-Sudarsono/1/dfbcjee.html](#) /diakses pada 21 januari 2018.

- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendi, Hendi. 2010. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sukotjo, Hendri.dan Sumanto Radix. November, 2010. Jurnal Mitra Ekonomi. *Analisis Marketing Mix-7P (Product, Price, Promotion,Place, Partisipant, Process, Physical Evidance) Terhadap Keputusan Pembelian Produk di Klinik Kecantikan Teta di Surabaya.No. 2, Vol. 1.*
- Suyanto, M. 2007. *MarketingStrategi Top Brand Indonesia*.Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Syafei, Racmad. 2000. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wahba Al-Juhaili, “*Al-Fiqh Al-Islami Wa Adilatuhu*”, (Jilid V1, Cet ke 8, Damaskus: Dar Al-Fiqr Al-Mua’sshim, 2005), h. 4207.
- Wibowo, Wahyu Aji. 2019. *Jurnal Pegadaian Syariah*. Bogor: Universits Djuanda).[https://www.researchgate.net/publication/337185017\\_JURNAL\\_PE\\_GADAIAN\\_SYARIAH/link/5dca3780458515143503d233/download](https://www.researchgate.net/publication/337185017_JURNAL_PE_GADAIAN_SYARIAH/link/5dca3780458515143503d233/download).
- Widjaya Tunggal, Amin. 1995. *Kamus Bisnis Dan Manajemen*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Zuhaily, Wahba. 2002. *Al-Fiqh Al-Islam Wa Adillahu*. Jus V1, Cet. 4; Beirut: Dar Al-Fikr.
- <https://www.tokobukurahma.com/manajemen-pemasaran-analisis-perencanaa-implementasi-dan-pengendalian-edisi-keenam-jilid-1-philip-kotler/#.WmgsLMRXIU.html>. (Diakses Tanggal 1 Februari 2020)
- [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=layanan+marketing+pegadaian&oq=layanan+marketing+pegada#d=gs\\_qabs&u=%23p%3Dmg5P9Y000ckJ](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=layanan+marketing+pegadaian&oq=layanan+marketing+pegada#d=gs_qabs&u=%23p%3Dmg5P9Y000ckJ)
- [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=layanan+marketing&oq=layanan+marketi#d=gs\\_qabs&u=%23p%3DWXkaJwZGahoj](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=layanan+marketing&oq=layanan+marketi#d=gs_qabs&u=%23p%3DWXkaJwZGahoj)
- [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=layanan+marketing&oq=layanan+marketi#d=gs\\_qabs&u=%23p%3DWXkaJwZGahoj](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=layanan+marketing&oq=layanan+marketi#d=gs_qabs&u=%23p%3DWXkaJwZGahoj)

# LAMPIRAN



**Pedoman Wawancara Nasabah KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota  
Parepare**

A. Kualitas pelayanan

a. *Tangible* (berwujud)

1. Bagaimana kenyamanan anda pada kantor pelayanan yang disediakan ?
2. Apakah *performance*/karakteristik pelayanan fisik sesuai yang informasi dengan yang terlihat ?

b. *Reliability* (keandalan)

1. Apakah yang membuat anda yakin kepada produk-produk yang ditawarkan perusahaan ditengah banyaknya perusahaan yang menawarkan produk yang sama ?
2. Apakah yang membuat anda yakin/ percaya dengan informasi-informasi yang diberikan perusahaan ?
3. Apakah anda loyal kepada perusahaan ? mengapa dan bagaimana bentuk kelayanan anda pada perusahaan ?
4. Apakah anda pernah *complain* dan apa saja *complain* yang pernah anda ajukan pada perusahaan ?

c. *Responsiveness* (daya tangkap)

1. Apakah pemberian informasi dan pelayanan yang diberikan karyawan jelas, sesuai/ sudah tepat ?
2. Apakah keluhan-keluhan yang anda ajukan pada perusahaan dapat terselesaikan sesuai dengan keinginan ?

d. *Assurance* (kepastian)

1. Apakah janji yang dikemukakan karyawan telah terpenuhi ?
2. Bagaimana menurut anda mengenai janji karyawan, apakah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan ?
3. Bagaimana anda yakin terhadap janji yang telah diberikan oleh karyawan ?

e. *Empathy* (empati)

1. Bagaimana menurut anda mengenai komunikasi yang dilakukan dalam melayani nasabah ?
2. Apakah pemberian komunikasi oleh karyawan membuat anda puas pada perusahaan ?



**Pedoman Wawancara Karyawan KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota  
Parepare**

A. Kualitas pelayanan

a. *Tangible* (berwujud)

1. Bagaimana strategi perusahaan dalam menyediakan kantor pelayanan ?
2. Bagaimana *performance*/karakteristik pelayanan dalam menunjukkan prestasi kerja yang diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat ?

b. *Reliability* (keandalan)

1. Bagaimana anda (sebagai karyawan) dalam mempertahankan nasabah dari banyaknya pesaing ?
2. Bagaimana anda memberikan kepercayaan kepada pelanggan melalui pelayanan yang diberikan ?
3. Apakah nasabah-nasabah perusahaan loyal kepada perusahaan ? mengapa dan bagaimana bentuk keloayan nasabah yang diterima perusahaan ?
4. Apakah nasabah pernah *complain* dan apa saja *complain* yang pernah diterima perusahaan ?

c. *Responsiveness* (daya tangkap)

1. Bagaimana kemampuan anda dalam membantu nasabah dan memberikan informasi yang jelas dan pelayanan yang sesuai/tepat dan tidak membiarkan nasabah menunggu ?
2. Bagaimana anda menghindari/ mengatasi keluhan-keluhan (*complain*) yang diajukan nasabah ?

d. *Assurance* (kepastian)

1. Apakah anda telah mampu mampu menimbulkan keyakinan/ kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah ?

2. Bagaimana anda meyakinkan nasabah terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah ?
  - e. *Empathy* (empati)
    1. Bagaimana cara komunikasi yang dilakukan dalam melayani nasabah ?
    2. Bagaimana kesediaan anda untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah ?







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
 PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.2792/In.39.8/PP.00.9/12/2020  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
 Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Di  
 KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : DHINI LESTARI APRIYANTI  
 Tempat/ Tgl. Lahir : PAREPARE, 19 APRIL 1998  
 NIM : 16.2300.086  
 Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
 Semester : IX (Sembilan)  
 Alamat : JL. SUMUR JODOH GG. LURE NO .22, KELURAHAN  
 WATTANG SOREANG, KECAMATAN SOREANG, KOTA  
 PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**KUALITAS LAYANAN MARKETING DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH KSU ANEKA JASA RAHN SYARIAH KOTA PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Desember sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

10 Desember 2020



Mohammad Kamal Zubair

SRN IP0000617



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111. Email : dpmpstp@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 625/IP/DPM-PTSP/12/2020**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**MENGIZINKAN**

KEPADA  
NAMA : **DHINI LESTARI APRIYANTI**  
UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**  
ALAMAT : **JL. SUMUR JODOH GG. LURE NO. 22 PAREPARE**  
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **KUALITAS LAYANAN MARKETING DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH KSU ANEKA JASA RAHN SYARIAH KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **KSU ANEKA JASA RAHN SYARIAH KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **12 Desember 2020 s.d 22 Januari 2020**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
Pada Tanggal : **15 Desember 2020**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE**



**Hj. ANDI RUSIA, SH.MH**

Pangkat : **Pembina Utama Muda, (IV/c)**  
NIP : **19620915 198101 2 001**

**Biaya : Rp. 0.00**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai Sertifikasi Elektronik



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yang bertanda tangan dibawah ini Manager Koperasi Serba Usaha Aneka Jasa *Rahn Syariah* Kota Parepare, menerangkan denga sesungguhnya bahwa:

Nama : Dhini Lestari Apriyanti  
 Nim : 16.2300.086  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Pekerjaan : Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan/melaksanakan penelitian di Koperasi Serba Usaha Aneka Jasa *Rahn Syariah* Kota Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Kualitas Layanan Marketing Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* Kota Parepare**", pelaksanaannya pada tanggal 7 Januari 2021.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Parepare, 22 Januari 2021

Manager Koperasi Serba Usaha Aneka Jasa  
*Rahn Syariah* Kota Parepare


  
 KOPERASI SERBA USAHA  
 ANEKA JASA  
 Parepare  
 (Suganti S.Pd)

### Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : RUSTAM

Alamat : Saw Lapadde

Pekerjaan : IRT

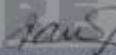
Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Dhini yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Kualitas Layanan Marketing Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare**".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

Nasabah KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Parepare

PAREPARE

  
(.....)  
RUSTAM

## Lembar Observasi

Nasabah KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare

## A. Kualitas pelayanan

Indikator	Pertanyaan	Kesesuaian	
		Iya	Tidak
A. <i>Tangible</i> (berwujud)	1. Kenyamanan pada kantor pelayanan yang disediakan 2. <i>performance</i> /karakteristik pelayanan fisik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. <i>Reliability</i> (keandalan)	1. Keyakinan terhadap produk-produk yang ditawarkan 2. Kepercayaan terhadap informasi-informasi yang diberikan 3. Keloyanan nasabah 4. <i>Complain</i> yang diajukan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
C. <i>Responsiveness</i> (daya tangkap)	1. Informasi dan pelayanan yang diterima 2. Penyelesaian <i>complain</i> yang diajukan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
D. <i>Assurance</i> (kepastian)	1. Kepastian janji yang diajukan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
E. <i>Empathy</i> (empati)	1. Komunikasi pelayanan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PAREPARE

### Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : HARLIYANTO  
Alamat : BTM SOHEAVO PERMM  
Pekerjaan : KARYAWAN SWASTA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Dhini yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Kualitas Layanan Marketing Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare**".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

Nasabah KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Parepare

  
(..... HARLIYANTO.....)

**Lembar Observasi**  
**Nasabah KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare**

**A. Kualitas pelayanan**

Indikator	Pertanyaan	Kesesuaian	
		Iya	Tidak
A. <i>Tangible</i> (berwujud)	1. Kenyamanan pada kantor pelayanan yang disediakan 2. <i>performance</i> /karakteristik pelayanan fisik	✓	
B. <i>Reliability</i> (keandalan)	1. Keyakinan terhadap produk-produk yang ditawarkan 2. Kepercayaan terhadap informasi-informasi yang diberikan 3. Keloyanan nasabah 4. <i>Complain</i> yang diajukan	✓ ✓ ✓	✓
C. <i>Responsiveness</i> (daya tangkap)	1. Informasi dan pelayanan yang diterima 2. Penyelesaian <i>complain</i> yang diajukan	✓ ✓	
D. <i>Assurance</i> (kepastian)	1. Kepastian janji yang diajukan	✓	
E. <i>Empathy</i> (empati)	1. Komunikasi pelayanan	✓	

### Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : SUTERTAH  
Alamat : Jl. Selawesi Lorong  
Pekerjaan : Wiraswasta

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Dhini yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Kualitas Layanan Marketing Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

Nasabah KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Parepare

(.....)  
SUTERTAH



## Lembar Obsesrvasi

Nasabah KSU Aneka Jasa *Rhan Syariah* Kota Parepare

## A. Kualitas pelayanan

Indakor	Pertanyaan	Kesesuaian	
		Iya	Tidak
A. <i>Tangible</i> (berwujud)	1. Kenyamanan pada kantor pelayanan yang disediakan 2. <i>performance</i> /karakteristik pelayanan fisik	✓ ✓	
B. <i>Reliability</i> (keandalan)	1. Keyakinan terhadap produk-produk yang ditawarkan 2. Kepercayaan terhadap informasi-informasi yang diberikan 3. Keloyanan nasabah 4. <i>Complain</i> yang diajukan	✓ ✓ ✓	✓
C. <i>Responsiveness</i> (daya tangkap)	1. Informasi dan pelayanan yang diterima 2. Penyelesaian <i>complain</i> yang diajukan	✓	✓
D. <i>Assurance</i> (kepastian)	1. Kepastian janji yang diajukan	✓	
E. <i>Empathy</i> (empati)	1. Komunikasi pelayanan	✓	

### Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : HADRIANI

Alamat : LAPADDE KEM. 5

Pekerjaan : IRT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Dhini yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Kualitas Layanan Marketing Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare**".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

Nasabah KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Parepare

**PAREPARE**

(.....)  
HADRIANI

## Lembar Observasi

Nasabah KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare

## A. Kualitas pelayanan

Indikator	Pertanyaan	Kesesuaian	
		Iya	Tidak
A. <i>Tangible</i> (berwujud)	1. Kenyamanan pada kantor pelayanan yang disediakan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. <i>performance</i> /karakteristik pelayanan fisik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. <i>Reliability</i> (keandalan)	1. Keyakinan terhadap produk-produk yang ditawarkan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Kepercayaan terhadap informasi-informasi yang diberikan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Keloyanan nasabah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. <i>Complain</i> yang diajukan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. <i>Responsiveness</i> (daya tangkap)	1. Informasi dan pelayanan yang diterima	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Penyelesaian <i>complain</i> yang diajukan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. <i>Axurance</i> (kepastian)	1. Kepastian janji yang diajukan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. <i>Empathy</i> (empati)	1. Komunikasi pelayanan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Surat Keterangan Wawancara

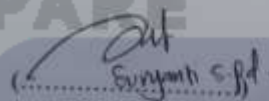
Saya yang bertanda tangan di bawah ini  
Nama : Suryanti S.pd  
Alamat : Btu Sae Lapadde 02/5  
Jabatan : Manajer Rahn Syariah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Dhini yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Kualitas Layanan Marketing Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

Karyawan KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Parepare

  
(.....Suryanti S.pd.....)

### Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

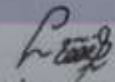
Nama : LINDA MAYANG SARI  
Alamat : JL. SUKSES M. AMIN  
Jabatan : KASIR RHAN SYARIAH

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Dhini yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Kualitas Layanan Marketing Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare**".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

Karyawan KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Parepare

  
(Linda Mayang Sari)

### Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Tris Widya Sari

Alamat : Jl. Alhikmah

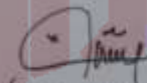
Jabatan : Admin

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Dhini yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Kualitas Layanan Marketing Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

Karyawan KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Parepare

  
(.....)  
Tris Widya Sari

PAREPARE

### Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Mitro . S . At  
Alamat : Jl. Industri Kelca  
Jabatan : Admin

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Dhini yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Kualitas Layanan Marketing Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare**".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 07 / 01 / 2021

Karyawan KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Parepare



(.....)

## Lembar Observasi

Karyawan KSU Aneka Jasa Rhan Syariah Kota Parepare

## A. Kualitas pelayanan

Indakor	Pertanyaan	Kesesuaian	
		Iya	Tidak
A. <i>Tangible</i> (berwujud)	1. Strategi menyediakan kantor pelayanan 2. <i>performance</i> /karakteristik pelayanan fisik	✓ ✓	
B. <i>Reliability</i> (keandalan)	1. Mempertahankan nasabah dari pesaing 2. Pemberian kepercayaan 3. Keloyanan nasabah 4. <i>Complain</i> yang diterima	✓ ✓ ✓ ✓	
C. <i>Responsiveness</i> (daya tangkap)	1. Pemberian informasi dan pelayanan 2. Penyelesaian <i>complain</i> yang diterima	✓ ✓	
D. <i>Assurance</i> (kepastian)	1. Kepastian janji yang dikemukakan	✓	
E. <i>Empathy</i> (empati)	1. Cara komunikasi yang dilakukan 2. Perhatian secara pribadi kepada nasabah	✓ ✓	





Jumlah Pinjaman	Batas Atas	Batas Bawah	Biaya
1.000.000	1.500.000	4.000.000	1.000
2.000.000	3.000.000	8.000.000	2.000
3.000.000	4.500.000	12.000.000	3.000
4.000.000	6.000.000	16.000.000	4.000
5.000.000	7.500.000	20.000.000	5.000
6.000.000	9.000.000	24.000.000	6.000
7.000.000	10.500.000	28.000.000	7.000
8.000.000	12.000.000	32.000.000	8.000
9.000.000	13.500.000	36.000.000	9.000
1.000.000	15.000.000	40.000.000	10.000
2.000.000	30.000.000	80.000.000	20.000
3.000.000	45.000.000	120.000.000	30.000
4.000.000	60.000.000	160.000.000	40.000
5.000.000	75.000.000	200.000.000	50.000
6.000.000	90.000.000	240.000.000	60.000
7.000.000	105.000.000	280.000.000	70.000
8.000.000	120.000.000	320.000.000	80.000
9.000.000	135.000.000	360.000.000	90.000
1.000.000	150.000.000	400.000.000	100.000

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama \_\_\_\_\_  
 Tempat/Tanggal Lahir \_\_\_\_\_  
 Pekerjaan \_\_\_\_\_  
 Alamat \_\_\_\_\_  
 No. Telepon/KP \_\_\_\_\_  
 No. KTP/DM \_\_\_\_\_

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa barang yang bernilai

1. \_\_\_\_\_  
 2. \_\_\_\_\_  
 3. \_\_\_\_\_

Yang saya titip pada KSU ANEKA JASA sebagai jaminan adalah benar

1. Aspeknya saya selaku ahli hukum dan atau tidak sementara dipinjamkan atau dikuasai sepenuhnya maupun sebagian oleh orang/badan  
 2. Barang tersebut tidak terpengaruh pada dengan masalah pidana (kemungkinan pencurian) dan lain-lain.  
 3. **Kami tidak akan melakukan hukum atau lain-lain kepada kreditur/pelaku, pemegang hak, akibat pelaksanaan atau tidaknya kami tidak dipungut.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan bebas dan dengan penuh kesadaran dan pihak manapun untuk dipergunakan sebagaimana Maksudnya.

Paraf dan  
 Yang Membuat Pernyataan \_\_\_\_\_

**KSU ANEKA JASA UNIT RAHN/GADAI SYARIAH**  
 BAKARI HUSAINI 0129819704 2021/27/1991  
 Kantor Pusat : RTN Laksana Blok A14 Lt. 10 HP 08524297229 Selo, 5011227 / 0811227  
 Kantor Cabang : Jl. Terasa I No. 55 Pdt. Gunungga Pulu HP 08528887947

**SURAT PERNYATAAN GADAI/RAHN Syariah**  
 NO 10451/2024 / 001

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama \_\_\_\_\_  
 Pekerjaan \_\_\_\_\_  
 Alamat \_\_\_\_\_  
 No. Identitas \_\_\_\_\_

Mengingat akan pernyataan barang pada KIS/ANJKA, Unit Unit RAHN Syariah nomor Rp \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_  
 2. \_\_\_\_\_  
 3. \_\_\_\_\_

Maksud dan akan menyatakan barang tersebut telah diserahkan pada KSU Aneka Jasa dan telah Syariah dan hukum yang berlaku.

4. Saya akan membayar biaya penjaminan sebesar Rp. 1.000.000 setiap setahun / Rp. 100.000 perbulan termasuk nilai 700 hari atau Rp. 5.000.000 dalam sekali sewa

5. Saya akan melunasi KIS/ RAHN (pinjaman) paling lambat tanggal \_\_\_\_\_ dengan membayarkan ke KSU

6. Bila sebelum atau sesudah telah dan jika hal dari tanggal pinjam tersebut maka jika tidak maka jaminan (Mahzur) saya serahkan ke pihak/pelaku/pelaku ke Mahzur KSU Aneka Jasa untuk dijual sebagai pengganti atau penjaminan barang saya, kecuali dibuktikan akan terjamin yang berupa

1. \_\_\_\_\_  
 2. \_\_\_\_\_

Demikian surat pernyataan ini (pada) ini saya buat dengan sadar dan penuh kesadaran dan pihak manapun

Tanggal \_\_\_\_\_ penjaminan barang Mahzur Tanggal \_\_\_\_\_ jaminan hutang / barang  
 Tanda tangan \_\_\_\_\_ Tanggal cetak surat \_\_\_\_\_

Mengingat \_\_\_\_\_  
 Manager Unit \_\_\_\_\_ Kasi / Ka. Cab. \_\_\_\_\_ Penerima  
 Yang Berjanji/Pemegang/Disahkan

Suryadi, S.Pd



## SIKAP DAN PERILAKU KARYAWAN ANEKAJASA

1. Tidak lagi melaksanakan atau sekedar menyelesaikan pekerjaan, tetapi harus jelas makna dan kaitannya terhadap kebutuhan pelanggan.
2. Tidak lagi sekedar reaktif (hanya melaksanakan pekerjaan jika ada petunjuk) tetapi harus proaktif (berinisiatif melakukan pekerjaan yang diyakininya benar) demi kualitas pekerjaan.
3. Tidak masa bodoh (cuck) terhadap sesuatu yang kurang pas tetapi harus memiliki kepekaan dan merasa ikut bersalah serta berusaha untuk mengoreksinya.
4. Tidak bersifat permisif (mudah mengerti, maklum dan memaafkan kesalahan) tetapi harus berani mengoreksinya secara tegas dan bertindak secara bijak.
5. Tidak menyepelekan disiplin waktu dan hanya pandai menyalahkan orang lain yang tidak disiplin, karena disiplin adalah kunci keberhasilan dan menjadikan dirinya sebagai contoh yang disiplin.
6. Tidak menjadi karyawan yang tanpa misi tetapi harus memiliki tekad untuk mencari sesuatu yang bermakna sesuai tupoksi.
7. Tidak membiarkan masalah yang berlarut-larut tanpa penyelesaian, tetapi harus memiliki kemauan dan keberanian untuk menuntaskannya.
8. Bagi para direktur, manager tidak lagi menjadi boss, hanya mau dihormati dan dipatuhi, tetapi harus menjadi leader yang komunikatif dan menjadi motivator bagi karyawan untuk lebih berprestasi.

## BIOGRAFI PENULIS



**DHINI LESTARI APRIYANTI**, lahir di Parepare pada tanggal 19 April 1998. Anak pertama (1) dari empat (4) bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Ridwan dan Ibu Bungawati. Penulis mulai masuk pendidikan formal pada Sekolah Dasar Negeri (SDN) 81 Parepare pada tahun 2005-2010 selama 6 tahun, kemudian masuk di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 6 Parepare pada tahun 2010-2013 dan melanjutkan lagi ke Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 3 Parepare pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun yang sama yaitu 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Mega KC Parepare dan Melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Tajo, Kecamatan Majauleng, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Alhamdulillah menyelesaikan studi di IAIN Parepare pada tahun 2021 dengan judul Skripsi “Kualitas Layanan *Marketing* Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih KSU Aneka Jasa *Rahn Syariah* Kota Parepare”.